

## 独立行政法人国民生活センター自己評価説明資料（第1回有識者懇談会）

令和2年7月

独立行政法人国民生活センター

## 一. A評価とした項目

【項目別調書 No. 11】 頁数 65

「4. 商品テスト事業（2）国民への情報提供」

主要な経年データ				自己評価	評価：A
指標等	達成目標	基準値	令和元年度		
公表件数 (商品テスト部公表分)		28件	26件	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>PIONEER等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析してとりまとめ、必要に応じて、消費者庁、海上保安庁、相談情報部と連携して情報提供を行った。</p> <p>Amazonと合意を取り交わしたことにより、国民生活センターが公表した危害、危険に関する7件の注意喚起情報（「脚立・はしご」、「液体スマホケース」、「まつ毛美容液」、「ジャンプ式折りたたみ傘」、「ベビーベッド」、「カセットボンベ」、「スプレー缶」）について、該当する商品を購入した消費者に直接情報が届けられるなど、消費者の商品事故の未然防止、拡大防止等をより一層図るための効果的な対応がとられた。</p> <p>国民への情報提供に当たっては、製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に取り組んだ。特に、「健康食品」の公表では63社、「まつ毛美容液」の公表では30社と多数の事業者名を含めた公表となった。</p> <p>各報道機関等から寄せられた200件以上の取材に迅速に対応した。</p> <p>ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供した。</p> <p>「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供し、平成28年度よりも約10万件多いアクセス数となった。</p> <p>これらのことを踏まえ、年度計画を十分に達成しているため、Aと評価する。</p>	
事業者名を含めた公表件数 (商品テスト部公表分)		7件	6件		
取材対応件数		250件	204件		
ウェブサイト又はFAX公表回数		28件	26件		
「くらしの危険」発行回数		6回	6回		
「くらしの危険」アクセス件数		239,551件	345,459件		
				<課題と対応>	
				令和2年度も引き続き、報道機関等を通じた情報提供及びウェブサイト、出版物等による情報提供を実施する。	

## 「5. 研修事業 (2) 消費者教育推進のための研修」

主要な経年データ				自己評価	評価：A
指標等	達成目標	基準値	令和元年度		
消費者教育推進のための研修実施回数		18回	22回	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>消費者教育推進のための研修の実施においては、受講者の参加しやすさを踏まえ、地方において開催するとともに、政府が一丸となって推進している「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、5つの大学に協力し教員免許状更新講習を実施するなど、これまでにない新たな取組を行い、基準値の平成28年や前年度よりも大幅に回数や受講者数を増やした。(平成28年度に18回実施し、610人が受講したところ、令和元年度は22回実施し、797人が受講しており、それぞれ22%増、31%増となった。)</p> <p>研修実施から6か月以上経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかを電話及びメール(FAX)でヒアリングしたところ、「研修で学んだ手法を出前講座で活用した」「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった活用状況が把握できた。</p> <p>これらを踏まえ、消費者教育推進の研修については、これまでにない新たな取組を行った上で、研修回数や受講者数も大幅に増やしたことから、Aと評価する。</p>	
消費者教育推進のための研修人員数		610人	797人		
「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数		3回	3回		
具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数		6回	6回		
「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数		13回	6回		
コーディネーター育成研修実施回数		2回	4回		
教員向け研修実施回数		1回	9回	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和元年度のアンケート調査の結果や、研修の活用状況を踏まえて、研修内容を充実させるとともに、活用状況の把握の方法についてもさらに検討する。</p> <p>また、引き続き「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、適切に対応するとともに、このような取組が、教員免許状更新講習の実施主体である地方の大学と、その地域の消費者トラブルの現状を把握している地元の消費生活センターとの間での連携により実施できるよう、当センターが得たノウハウ等をさまざまな機会をとらえて、周知していく。</p> <p>なお、消費者教育推進のための研修の実施においても、新型コロナウイルスの感染拡大の状況を踏まえつつ、臨機応変に対応していく。</p>	
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数		5回	4回		
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数		159人	143人		

## 二. C評価とした項目

【項目別調書 No. 30】 頁数 129

### 「4. 適正な入札・契約の実施」

主要な経年データ				自己評価	評価：C
指標等	達成目標	基準値	令和元年度		
競争性のある契約の割合	契約件数全体の85%以上	77.5%	81.8%	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>令和元年度は、「令和元年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づき、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなどの対応を行ったほか、契約監視委員会を年4回開催し、契約の適正化を図るための取組を実施してきたところである。業務実績欄で述べているとおり、競争性のない随意契約はいずれも真にやむを得ないものであり、契約監視委員会においても指摘は特になかったものの、競争性のある契約件数の割合が達成目標の85%以上とならなかったことから、Cと評価する。</p>	
契約件数 ①	—	40件	33件		
契約金額 ②	—	570,786千円	2,498,388千円		
競争性のない随意契約件数③ (③÷①)	—	9件 (22.5%)	6件 (18.2%)		
競争性のない随意契約金額④ (④÷②)	—	145,640千円 (25.5%)	60,466千円 (2.4%)		
競争性のある契約件数⑤ (⑤÷①)	—	31件 (77.5%)	27件 (81.8%)		
競争性のある契約金額⑥ (⑥÷②)	—	425,146千円 (74.5%)	2,437,921千円 (97.6%)		
一者応札・一者応募	—	4件 (123,257千円)	12件 (754,659千円)		
「契約監視委員会」開催回数	—	4回	4回		
対象件数	—	11件	14件		
委員から見直し等の指摘があった件数	—	0件	0件	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和2年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「令和2年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」を策定し、当該計画を着実に実施するとともに、契約に係る情報公開についても引き続き推進する。さらに、監事及び会計監査人によるチェックを実施し、入札・契約の適正な実施を確保することとする。</p>	

## 「5. 保有資産の有効活用」

主要な経年データ				自己評価	評価：C
指標等	達成目標	基準値	令和元年度		
宿泊室稼働率 (計画値)	—	40%	44%	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>宿泊室稼働率を確保するため、研修カリキュラム等を工夫し、受講者増を図るとともに、外部利用者をさらに増やすため、ダイレクトメールによる新規利用者の開拓や繰り返し利用者への電話等による働きかけ等を積極的に実施した。宿泊室稼働率の実績は31%で目標達成度としては70.5%であった（法定点検や工事等利用不可日を除く）。目標未達成の要因としては、①徳島県における研修の開催や消費者教育推進のための研修の地方開催等に伴い、相模原事務所研修施設における研修の実施回数を減らさざるを得なかったこと、②各講座の受講者全体のうちおよそ2割を占める相模原施設近郊の地方公共団体（主に神奈川県下、東京都下）からの参加者が、内規により旅費が支給されないため宿泊ができない場合が多いこと、③国からの補助金の制度が変更（国庫負担率の低下）になったことなど、複合的な要因が相まって、研修受講者による宿泊が伸び悩んだことが影響している。</p> <p>施設再開以降の周知活動の成果が現れ、外部利用による宿泊は、平成30年度の3,978室まで右肩上がりが増加してきたところ、令和元年度は施設再開後初めて前年度の実績数を下回る結果となった。外部利用による宿泊数は、施設を再開した平成27年度は534室であったが、5年後の令和元年度は3,191室と約6.0倍に増加させてきたところ、令和元年度については、台風19号による予約のキャンセルや新型コロナウイルス感染拡大の影響で、2月以降の利用がほぼなくなり、利用室数が大きく減少したことが影響している。</p> <p>研修室稼働率については、「事例検討、参加・体験型」研修を実施することにより、研修室等を最大限に活用するとともに、外部利用者にも積極的に貸し出し、研修室稼働率の実績は54%で目標達成度としては91.5%であった（法定点検や工事等利用不可日を除く）。</p> <p>目標未達成の要因としては、①相模原事務所研修施設における研修は、徳島県や地方で開催する研修の実施回数を増加させた関係で、前年度より5回少ない58回としたこと、②新型コロナウイルスの感染拡大の影響で2月以降の研修計3回を中止にしたこと、③外部利用についても新型コロナウイルスの感染拡大の影響で2月以降の利用が大きく減少するとともに、利用促進のための活動が行えなかったことが影響している。</p> <p>一方、より快適な利用のために施設サービスを充実させるため、アンケートを実施し、宿泊室設備の迅速な整備等利便性の改善を実施した（満足度：研修施設98.4%、宿泊施設95.1%）。加えて外国人にも利用いただけるよう研修施設や宿泊室内の案内標識等に英語の表記を加えた。また、施設利用がなかった3月には、通常は行えない宿泊室のエアコンやユニットバスの排水溝の念入りな掃除等を行い、快適性の向上を図った。</p> <p>宿泊室及び研修室の稼働率については、天災や疫病といった不測の事態の発生による予約キ</p>	
宿泊室稼働率 (実績値)	—	39.5%	31%		
達成度	—	98.8%	70.5%		

				<p>キャンセルの影響が響き、目標未達成となったものの、外部利用は利用促進の結果、施設再開当初より大幅に増加しており、施設利用者の満足度も高い水準を維持している。</p> <p>これらの結果を総合的に踏まえ、Cと評価する。</p>
研修室稼働率 (計画値)	—	57%	59%	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>研修の地方開催拡充に関する地方公共団体からのニーズを踏まえ、令和2年度は、地方で開催する研修を大幅に増やすこととなった。これに伴い、相模原事務所研修施設で実施する研修は、令和元年度より8回少ない50回を予定したが、すでに新型コロナウイルス感染拡大の影響により、中止せざるを得ない研修が発生している。また、外部利用についても、予約キャンセルが相次いでおり、稼働率の伸び悩みが懸念されるころではあるが、引き続き、外部利用を促進するために、利用者ニーズを細かく分析した周知活動を積極的に行うとともに、利用希望の多い夏休みや春休み期間は研修を他の時期にずらすなどの調整を行う。</p> <p>また、一度利用があった団体等には繰り返し利用してもらうための働きかけを強化する。さらに、研修の申込状況を踏まえ、外部利用の可否について当センターウェブサイトにて情報を掲載して、当施設の利用を検討する方の利便性向上に努める。今後も稼働率の向上のために、研修テーマの工夫や受講者ニーズを十分に把握した研修を実施するとともに、「国が指定する研修（指定講座）」の数を増やすなど、地方公共団体が研修に参加しやすくなるようなさまざまな工夫を行う。</p> <p>なお、「市場化テスト」により施設管理業務を委託している民間事業者による周知活動を併用するとともに、快適な施設環境を提供できるよう、民間事業者のノウハウを活用する。</p>
研修室稼働率 (実績値)	—	55.8%	54%	
達成度	—	97.9%	91.5%	

### 三. (参考) 前回 A 評価とした項目のうち B 評価とした項目及び今回評価に加えた項目

【項目別調書 No. 13】 頁数 75

「4. 商品テスト (4) 関係行政機関等に対する改善要望」

主要な経年データ				自己評価	評価：B
指標等	達成目標	基準値	令和元年度		
関係行政機関等への 要望件数		11 件	10 件	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を行った件数は平成 28 年度実績より下回ったが、「まつ毛美容液による危害が急増！－効能等表示の調査もあわせて実施－」（令和元年 8 月 8 日）の公表の関連で、厚生労働省が、各都道府県衛生主管部（局）長宛てに、令和元年 8 月 8 日付「まつ毛美容液を標榜する化粧品等の安全性確保について」通知を発出したことをはじめ、6 件の公表案件における改善要望において延べ 2 の省庁、22 の事業者団体及び事業者により対応がとられ、国民生活センターの情報が効果的に活用されたことを踏まえ、国民生活センターの情報が省庁、事業者団体及び事業者において効果的に活用され、改善につながった。</p> <p>これらのことを踏まえ、年度計画を達成しているため、B と評価する。</p>	
要望における 関係行政機関等の 対応件数		8 件	6 件	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和 2 年度も引き続き、商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p>	

「5. 研修事業 (4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供」

主要な経年データ				自己評価	評価：B
指標等	達成目標	基準値	令和元年度		
調査研究の 情報提供件数 (実績値)		1件	1件	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>調査研究では、消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況について、全国の消費生活センター等に対するアンケート調査と、他の地方公共団体に先がけた効果的な取組として、多くの労力を割かずに成果を上げた消費者安全確保地域協議会にヒアリング調査を行うことにより、今後に向けて参考となる報告書をまとめ、ホームページ公表により調査結果を広く情報提供した。</p> <p>また、「国民生活研究」を2回発行し、ドイツの民事訴訟制度やアメリカの民事制裁金制度に関する論考を掲載し、海外の動向に触れるとともに、P I O - N E T 情報を活用し、医療に関する消費生活相談の概要を取りまとめた。</p> <p>これらの結果を踏まえ、Bと評価する。</p>	
「国民生活研究」 発行回数 (実績値)		2回	2回	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和2年度も引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O - N E T 情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。</p>	

「7. 特定適格消費者団体立担保支援事業 (2) 立担保期限の遵守」

主要な経年データ				自己評価	評価：B
指標等	達成目標	基準値	令和元年度		
立担保件数		—	0件	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会からの立担保援助要請について、審査委員会の開催、援助開始決定を適切に実施し、立担保実施に向けた準備を行った。</p> <p>これを踏まえ、Bと評価する</p>	
うち期限までに立てた件数		—	0件		
立担保金額 (合計)		—	0円	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>本事案については、令和2年4月に、センターと銀行との間で支払保証委託契約を締結し、裁判所が命じた期限までに担保を立てたところである。</p> <p>令和2年度も引き続き、センターで援助開始決定を行った特定適格消費者団体から立担保援助要請について、裁判所が命じた期限までに担保を立てるよう努める。</p>	